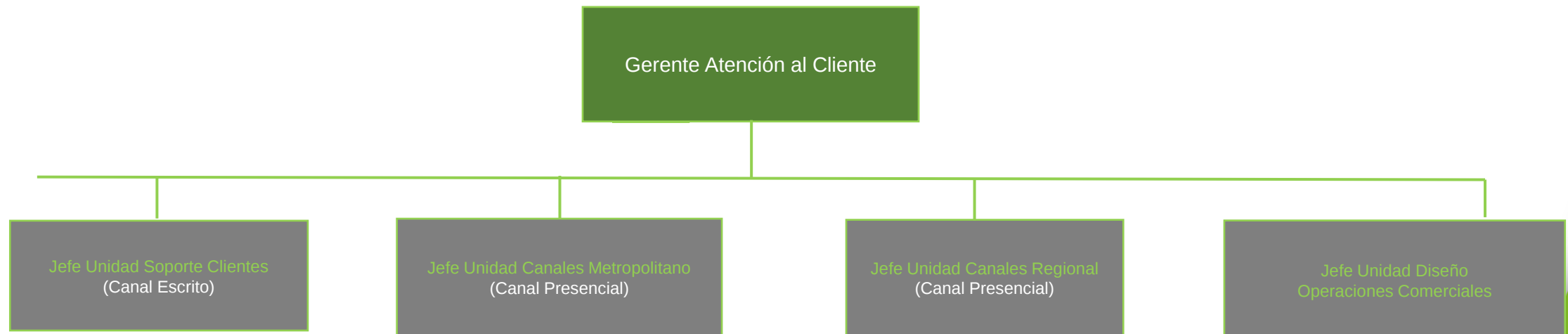
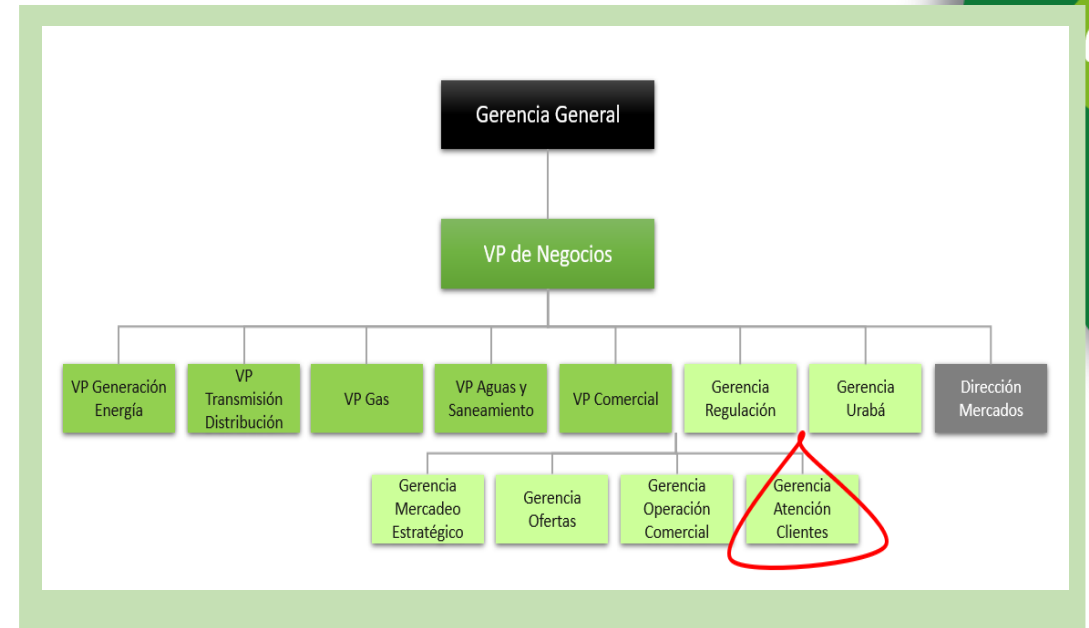


Gerencia Atención Clientes



Estructura Administrativa

Gerencia Atención Clientes





Objetivo del proceso

Liderar la gestión de los canales de atención con visión integral de cliente, garantizando sinergias, consistencia por segmento, el debido proceso y la satisfacción de los clientes.

(Garantizar los derechos y deberes del Cliente y Usuario en sede de la Empresa)



La Gerencia y sus canales son el medio a través del cual el cliente entra en contacto con la Empresa

Somos la defensa del Usuario en sede de la Empresa

Enfoque del Proceso



Cliente

- | | |
|--|--|
| ☒ Compromiso de transparencia en la relación permanente con el cliente | ☒ Amabilidad del personal |
| ☒ Satisfacción | ☒ Alta especialización en los procesos, productos y servicios, así como de la normatividad asociada a ellos. |
| ☒ Facilidad de acceso a los canales de atención | ☒ Visión enfocada en el cliente y un respeto permanente por sus derechos |
| ☒ Atención preferencial* | ☒ Compromiso con la calidad en cada uno de los servicios que ofrecemos |
| ☒ Soluciones efectivas - Solución en primer contacto | ☒ Cumplimiento de la normatividad y del debido proceso |



Estrategia Proceso Atención Clientes



Fortalecimiento de los canales de atención



Para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entrega al cliente, a través de los diferentes canales de atención, se cuenta con un sistema de atención al cliente, que está formalizado a través del Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001 versión 2015. En este sistema se encuentran documentados todos los procedimientos de cara al cliente, y los cambios son comunicados a todos los funcionarios para que los implementen en sus actividades diarias.

En el portal corporativo, se publica la información de la empresa a los diversos grupos de interés. En lo correspondiente a Clientes tenemos:

<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/>

<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/>

Para consultar los canales de atención se puede acceder a:

<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/comunicate-con-nosotros/>

Para que los clientes consulten cuál es el estado de su solicitud, se tiene dispuesto en el portal corporativo la consulta de radicados:

<https://portalesepm.epm.com.co/MercurioWebsite/ConsultarRadicados.aspx>

Canales de Atención

Canal Telefónico



- Línea gratuita en el Valle de Aburrá: 604 4444 115
- Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 415 115
- Línea gratuita desde celulares TIGO: #376
- Atención Grandes Clientes: 018000 410115
- Transacciones:

- Pedidos (para algunos servicios)
 - Peticiones, incluye orientación factura
 - Quejas
 - Alternativas de pago
- Atención 7x24 para daños**

Canal Presencial



Oficinas de Atención

Atención en 141 oficinas, con apertura previo cumplimiento de condiciones de bioseguridad. Asesor en línea para atención remota desde otras oficinas.

Zonas de autogestión - Puntos fáciles

Horario extendido de autogestión en distintos puntos del área metropolitana y oficina

- Módulos de pago y autogestión
- Teléfono para llamar a la Línea de atención al cliente

Canal Escrito



Atención Escrita

Radicación de comunicaciones escritas que ingresan por:

- Nuestras oficinas de atención al cliente
- buzón epm@epm.com.co
- Atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR Web) disponible en <https://portalclientes.epm.com.co/terminosCondiciones/>
- Portal proyectos constructivos

Autogestión

Creemos más formas de comunicarnos contigo



APP 23 interacciones habilitadas

Desde el celular se puede:

- Consultar las Oficinas de atención
- Reporte de daños
- Consultar y pagar la Factura de servicios
- Datos de contacto líneas de atención al cliente
- Reporte de fraudes en SPD
- Línea contacto transparente
- Solicitar turnos para la atención en oficinas

Emo – Asesora virtual



WhatsApp:
Número: 302 3000115

Página Web

Emo Asesora virtual

51 interacciones habilitadas



www.epm.com.co

Transacciones rápidas

Transacciones de autogestión, algunas son:

Pago de factura en línea // Generar un cupón de pago // Consultar pin de energía prepago // Aportes voluntarios (del Gobierno Nacional) // Abono a tu cuenta // Restructuración somos / abono a diferidos / consulta recargas // entre otras



44 interacciones habilitadas

Contacto Transparente

También se cuenta con el canal de comunicación denominado “Contacto Transparente”, para que la ciudadanía denuncie todos aquellos actos de fraude y corrupción que involucren a sus funcionarios y contratistas. La iniciativa busca prevenir y erradicar malas prácticas, y preservar un entorno laboral sano y transparente:

<https://www.epm.com.co/institucional/transparencia/contacto-transparente.html>

Contacto Transparente | epm®

[Inicio](#) [Registro de Incidentes](#) [Consulta de Incidentes](#)

 Inicio



Ayúdanos a cuidar lo que es de todos

Registra actos indebidos de los funcionarios y/o contratistas del Grupo EPM, también tendrás la opción de hacerlo anónimamente.

[Reportar incidente](#)



Protocolo de Atención al Cliente

En EPM se tiene establecido el manual de estilo corporativo, para expresar de manera coherente los atributos de la marca; se abordan temas como presentación personal, vestuario, entre otros. Adicionalmente, para una adecuada atención de los requerimientos de los clientes, se tienen establecidos los siguientes protocolos de atención:

Comportamiento en el sitio de trabajo:

- Saludo, presentación y despedida
- Armonía de la imagen
- Comunicación no verbal
- Etiqueta cotidiana en la oficina
- Trato hacia los clientes
- Importancia de hablar
- Importancia de escuchar
- Uso profesional del teléfono
- Puntualidad
- Integridad y ética laboral
- Cortesía y positivismo



Gestión de Procesos

Se tienen definidos los indicadores del proceso, a los cuales se les realiza medición mensualmente como mecanismo que permite realizar seguimiento a los procesos y a quienes los ejecutan.

Los resultados se pueden consultar en la página de EPM en el siguiente link:

<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/estadisticas-de-atencion/>

Adicionalmente se cuenta con un CRM que permite la integración de las peticiones, quejas y reclamos recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tal fin. Este sistema adicionalmente permite efectuar un control de tiempos de atención de las diferentes transacciones, con el fin de entregar la respuesta de manera oportuna a los clientes.

Talento Humano



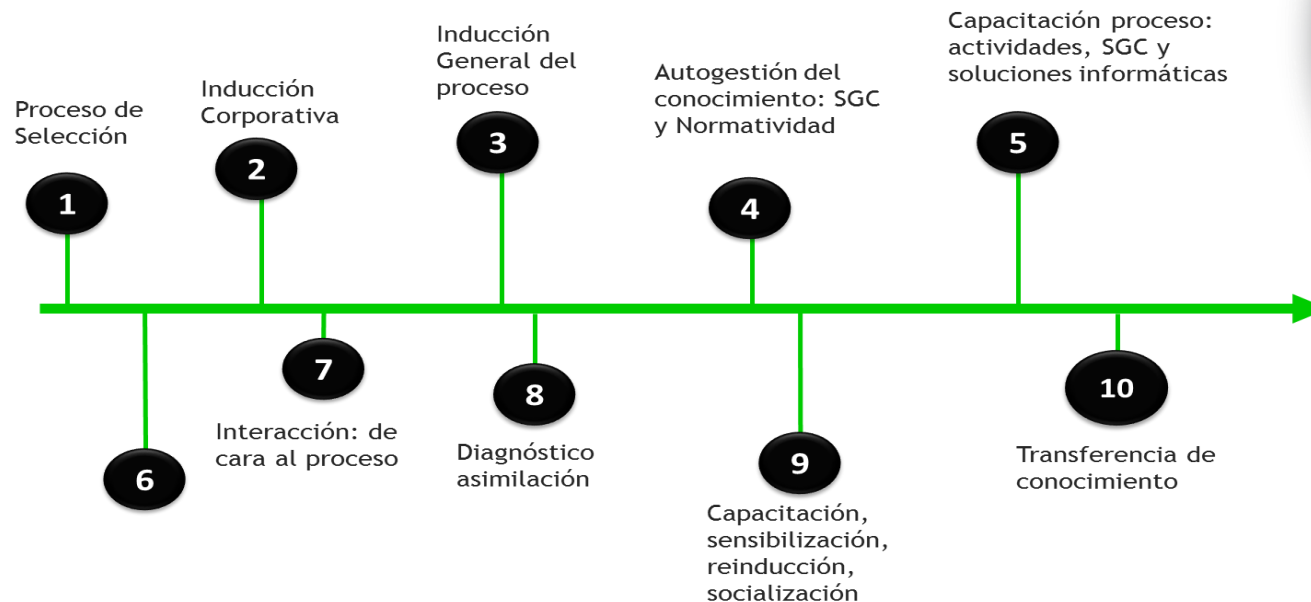
La gestión integral del talento humano en EPM incluye la gestión de acuerdos de desempeño, que vincula el aporte de cada funcionario con los objetivos estratégicos de la empresa.

Para este propósito, la empresa cuenta con la Universidad Grupo Empresarial, que gestiona el aprendizaje y desarrollo permanente de conocimientos, habilidades, actitudes y competencias de las personas que laboran en ella.

También se cuenta con otro tipo de estrategias cursos virtuales y otras de construcción colectiva de conocimiento que fortalecen la cultura de servicio.



Capacitación



Se realizan permanentemente capacitaciones para que los funcionarios de atención al cliente puedan desarrollar adecuadamente sus actividades. Estas capacitaciones incluyen aspectos relacionados con el proceso y los servicios que se prestan, pero también abarcan temas de servicio al cliente.

Se generan espacios para realizar homologación de conocimientos, informar cambios, resolver inquietudes, realizar capacitaciones. El principal mecanismo utilizado es la red de sinergia, donde participan alrededor de 430 personas de toda Antioquia cada 2 semanas.

Normativo y procedimental



Se tienen documentados e implementados los procedimientos para atender los diferentes requerimientos de los clientes y usuarios, y los relacionados con la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y recursos.

Para cada canal se tienen definidos los mecanismos de atención y se diseñan los formatos necesarios para su utilización por parte de los clientes y usuarios.

En la actualidad, el proceso Atención Clientes está certificado bajo la norma ISO 9001 versión 2015. En los mismos se tienen definidos los protocolos de atención para solicitudes relacionadas con derechos fundamentales.

Como parte del sistema de gestión de calidad, se tiene el procedimiento y establecida la metodología para la formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento. Aplica cuando se requieran definir acciones preventivas, correctivas o de mejora en los diferentes procesos.

Para cada acción de mejora se realiza un seguimiento, y al final se evalúa la eficacia de las acciones planteadas.

Normograma: en este documento se recopila la normatividad aplicada al proceso y servicios de la Empresa. Se realiza actualización permanente y sus cambios son divulgados a todo el personal de atención clientes.



Atención de quejas y reclamos: En la Gerencia de Atención al Cliente se administran los canales de atención existentes, dispuestos para atender las quejas y reclamos de nuestros clientes. Las peticiones, quejas y reclamos, se gestionan a través del CRM, mediante el cual se clasifican por tipo, causa, servicio, municipio, mercado, entre otros, y su análisis sirve para dar solución al cliente y para generar acciones de mejora en los procesos o sistemas de información.

Se realiza seguimiento a los resultados de las peticiones, quejas y reclamos mensualmente, donde se identifican las causas de que generan insatisfacción de los clientes, y se definen planes de mejoramiento.

Adicionalmente para las quejas, una vez atendidas se realiza una verificación con el cliente de la satisfacción con la atención recibida.

En todas las oficinas se tienen carteleras externas visibles con información relevante y actualizada para la lectura de nuestros clientes / usuarios.

El CRM, sistema donde se registran las PQR, asigna una numeración a las mismas con el objetivo de realizar trazabilidad

Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos: en el contrato de condiciones uniformes de los diferentes servicios, se publica la información correspondiente a los derechos de los usuarios.
Aguas:
<https://www.epm.com.co/content/dam/epm/institucional/documentos/todos/CCU-AguaySaneamiento-Sep-4-2018.pdf>
Energía:
<https://www.epm.com.co/content/dam/epm/clientes-y-usuarios/centro-de-documentos/energ%C3%ADa-epm/lineamiento-gerencia-general-2024-lingg-133.pdf>
Gas:
<https://www.epm.com.co/content/dam/epm/clientes-y-usuarios/centro-de-documentos/gas-epm/lineamiento-gerencia-general-2024-lingg-132.pdf>
- Portafolio de servicios al ciudadano de la entidad: En la página web está publicada la información relacionada con los servicios que presta la empresa:
<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad: se suministra la información a los clientes a través de los diferentes canales de atención y se encuentran publicados en la página web los diferentes trámites:
<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/tramites-y-servicios>
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio: asociado a la información de los trámites y servicios que presta la empresa, se encuentra la información correspondiente al tiempo de respuesta a cada solicitud:
<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/tramites-y-servicios>



● Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos: en el contrato de condiciones uniformes se publica la información.

Adicionalmente, se expide una carta de trato digno al usuario y se publica en la cartelera de las oficinas, donde la respectiva autoridad especifica todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Relacionamiento con el Ciudadano

Las herramientas utilizadas en EPM para la administración de clientes permiten clasificarlos según diferentes criterios, como, por ejemplo: Hogares, Empresas, Grandes Clientes y Gobierno.

A partir del CRM y de la segmentación de clientes, EPM determina la oferta de productos y servicios de acuerdo con nichos específicos de mercado.

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna:

Se realizan visitas permanentes a autoridades y líderes municipales, con el objetivo de mantener y fortalecer el relacionamiento, que permitan el apoyo interinstitucional y trabajo coordinado para el logro de objetivos comunes.

El propósito de la Unidad Educación a Clientes y Comunidad es: «Contribuir en la generación de confianza y armonía entre Epm, los usuarios y la comunidad, a través de relaciones empáticas, cálidas y respetuosas». Desde esta Unidad se realizan diferentes programas de acercamiento con los clientes y la comunidad.



Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad:



Se realiza cada tres meses, una encuesta de satisfacción, con el objetivo de conocer la percepción de nuestros clientes con la atención y así obtener información clara y oportuna, que permita la implementación de acciones de mejoramiento que incrementen su satisfacción.

Se realiza a los clientes que asisten a las oficinas y llaman a la línea en el mes respectivo. De esta manera se trata de garantizar que la respuesta dada por el cliente, sea ajustada a la experiencia vivida recientemente en pro del mejoramiento continuo del proceso. Los resultados son publicados en la página web:

<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/estadisticas-de-atencion/>



¡Gracias!